

		Universitas Negeri Surabaya Fakultas Teknik Program Studi S1 Sistem Informasi										Kode Dokumen																																																																																				
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER																																																																																																
MATA KULIAH (MK)		KODE		Rumpun MK		BOBOT (sks)			SEMESTER		Tgl Penyusunan																																																																																					
Manajemen Layanan Pelanggan		5720103021		Mata Kuliah Pilihan Program Studi		T=3	P=0	ECTS=4.77		4		1 Februari 2025																																																																																				
OTORISASI		Pengembang RPS			Koordinator RMK			Koordinator Program Studi																																																																																								
		Berlian Maulidya Izzati, S.Kom. M.Kom.			Berlian Maulidya Izzati, S.Kom. M.Kom.			I KADEK DWI NURYANA																																																																																								
Model Pembelajaran	Case Study																																																																																															
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK																																																																																															
	CPL-10	Memiliki kemampuan merencanakan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem informasi organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang strategis baik jangka pendek maupun jangka panjang.																																																																																														
	CPL-15	Mampu memahami, menganalisis, menilai, dan mengevaluasi sistem informasi dalam mengelola data dan informasi bisnis serta merekomendasikan pengambilan keputusan dengan memperhatikan hukum kode etik dalam penggunaan informasi																																																																																														
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)																																																																																															
	CPMK - 1	Mampu memahami konsep dan strategi manajemen hubungan pelanggan																																																																																														
	CPMK - 2	Mampu mencari tahu dan memahami penelitian yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan																																																																																														
	CPMK - 3	Mampu memanfaatkan sistem ERP untuk manajemen hubungan pelanggan																																																																																														
	Matrik CPL - CPMK																																																																																															
		<table><tr><td>CPMK</td><td>CPL-10</td><td>CPL-15</td></tr><tr><td>CPMK-1</td><td>✓</td><td></td></tr><tr><td>CPMK-2</td><td></td><td>✓</td></tr><tr><td>CPMK-3</td><td></td><td>✓</td></tr></table>												CPMK	CPL-10	CPL-15	CPMK-1	✓		CPMK-2		✓	CPMK-3		✓																																																																							
	CPMK	CPL-10	CPL-15																																																																																													
	CPMK-1	✓																																																																																														
	CPMK-2		✓																																																																																													
CPMK-3		✓																																																																																														
Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)																																																																																																
	<table><tr><td rowspan="2">CPMK</td><td colspan="16">Minggu Ke</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr><tr><td>CPMK-1</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPMK-3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr></table>												CPMK	Minggu Ke																1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	CPMK-1	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓									CPMK-2							✓		✓	✓							CPMK-3											✓	✓	✓	✓	✓	✓
CPMK	Minggu Ke																																																																																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																																																																																
CPMK-1	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓																																																																																								
CPMK-2							✓		✓	✓																																																																																						
CPMK-3											✓	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah Customer Relationship Management (CRM) dengan pendekatan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana perusahaan dapat mengelola hubungan dengan pelanggan secara efektif melalui integrasi sistem informasi. Dalam mata kuliah ini, mahasiswa akan mempelajari konsep dasar CRM, pentingnya manajemen hubungan pelanggan, dan bagaimana sistem ERP dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas CRM. Dengan mengikuti mata kuliah ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan keterampilan analitis dan teknis yang diperlukan untuk mengelola hubungan pelanggan secara efektif menggunakan Odoo.																																																																																															
Pustaka	Utama :																																																																																															
	1. Kumar V and Reinartz, Werner.2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions). Springer 2. Customer Relationship Management Second Edition - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013																																																																																															
	Pendukung :																																																																																															
	1. https://www.odoo.com/ 2. Publisher artikel ilmiah																																																																																															
Dosen Pengampu	Berlian Maulidya Izzati, S.Kom. M.Kom.																																																																																															

Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Memahami konsep dasar dari CRM	Mahasiswa mampu memahami konsep dasar dari CRM	Kriteria: Kuis pilihan ganda Bentuk Penilaian: Tes	Ceramah dan diskusi 3 X 50		Materi: CRM: Conceptual Foundation Pustaka: Kumar V and Reinartz, Werner.2012. <i>Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions)</i> . Springer	0%
2	Memahami konsep customer value	Mahasiswa mampu memahami konsep customer value	Kriteria: Kuis pilihan ganda Bentuk Penilaian: Tes	Ceramah dan diskusi 3 X 50		Materi: Customer–supplier relationships Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition</i> - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013 Materi: Concepts of Customer Value Pustaka: Kumar V and Reinartz, Werner.2012. <i>Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions)</i> . Springer	15%
3	Memahami strategi manajemen layanan pelanggan	Mahasiswa mampu memahami strategi manajemen layanan pelanggan	Kriteria: Nilai UTS Bentuk Penilaian: Tes	Ceramah dan diskusi 3 X 50		Materi: Strategic CRM Pustaka: Kumar V and Reinartz, Werner.2012. <i>Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions)</i> . Springer Materi: Strategy and organisation, Intelligence Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition</i> - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013 Materi: Strategy and organisation Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition</i> - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013	5%

4	Memahami sistem CRM dan implementasinya (1)	Mahasiswa mampu memahami sistem CRM dan implementasinya (1)	Kriteria: Nilai UTS Bentuk Penilaian : Tes	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		Materi: CRM systems and their implementation Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013</i> Materi: Steps in Developing a CRM Strategy Pustaka: <i>Kumar V and Reinartz, Werner.2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions). Springer</i> Materi: Intelligence Pustaka: <i>Kumar V and Reinartz, Werner.2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions). Springer</i>	5%
5	Memahami sistem CRM dan implementasinya (2)	Mahasiswa mampu memahami sistem CRM dan implementasinya (2)	Kriteria: Nilai UTS Bentuk Penilaian : Tes	Ceramah dan Diskusi 3 X 50		Materi: CRM systems and their implementation Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013</i> Materi: Steps in Developing a CRM Strategy Pustaka: <i>Kumar V and Reinartz, Werner.2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions). Springer</i> Materi: Intelligence Pustaka: <i>Kumar V and Reinartz, Werner.2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions). Springer</i>	5%
6	Memahami permasalahan dan solusi permasalahan pada CRM	Mahasiswa mampu memahami permasalahan dan solusi permasalahan pada CRM	Kriteria: Nilai UTS Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif, Tes	Ceramah dan diskusi studi kasus : 3x50' 3 X 50		Materi: Why Do CRM Implementation Projects Fail? Pustaka: <i>Kumar V and Reinartz, Werner.2012. Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools (2nd Editions). Springer</i> Materi: Reasons for disappointing results Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013</i>	5%
7	Mendapatkan contoh artikel ilmiah dengan topik CRM	Mahasiswa mampu mendapatkan contoh artikel ilmiah dengan topik CRM	Kriteria: Nilai Tugas Kelompok Bentuk Penilaian : Praktik / Unjuk Kerja, Tes	Diskusi dan praktek 3 X 50		Materi: Dampak CRM dalam pemasaran Pustaka: <i>Kostojohn, Scoot, Johnson, Mathew and Paulen, Brian. 2011. CRM Fundamentals. Apress</i>	0%

8	UTS	Mahasiswa mampu memahami teori dan konsep pada materi minggu 4,5,6	Kriteria: Nilai UTS Bentuk Penilaian : Penilaian Praktikum, Tes	UTS offline (Pilihan ganda)		Materi: Implementing CRM Strategies Pustaka: <i>Customer Relationship Management Second Edition - Ed Peelen, Rob Beltman - Pearson - 2013</i>	0%
9	Melakukan resume dan analisa dari artikel ilmiah (1)	Mahasiswa mampu melakukan resume dan analisa dari artikel ilmiah (1)	Kriteria: Tugas Kelompok Bentuk Penilaian : Praktik / Unjuk Kerja	Presentasi dan diskusi 3 X 50		Materi: Artikel ilmiah terkait CRM Pustaka: <i>Publisher artikel ilmiah</i>	0%
10	Melakukan resume dan analisa dari artikel ilmiah (2)	Mahasiswa mampu melakukan resume dan analisa dari artikel ilmiah (2)	Kriteria: Tugas Kelompok Bentuk Penilaian : Praktik / Unjuk Kerja	Presentasi dan diskusi 3 X 50		Materi: Artikel ilmiah terkait CRM Pustaka: <i>Publisher artikel ilmiah</i>	10%
11	Memahami modul-modul ERP pada odoo	Mahasiswa mampu memahami modul-modul ERP pada odoo	Kriteria: Tugas project akhir mata kuliah Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif	Presentasi dan Diskusi 3 X 50	3 X 50	Materi: Modul-modul pada Odoo Pustaka: https://www.odoo.com/...	15%
12	Memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (1)	Mahasiswa mampu memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (1)	Kriteria: Tugas kelompok (Project Akhir) Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Konsultasi dan diskusi 3 X 50	Pendekatan: Saintifik Model: Kooperatif Metode: Diskusi, Presentasi dan praktikum 3 X 50	Materi: Modul-modul pada Odoo Pustaka: https://www.odoo.com/...	0%
13	Memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (2)	Mahasiswa mampu memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (2)	Kriteria: Tugas kelompok (Project Akhir) Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Konsultasi dan diskusi 3 X 50	Pendekatan: Saintifik Model: Kooperatif Metode: Diskusi, Presentasi dan praktikum 3 X 50	Materi: Modul-modul pada Odoo Pustaka: https://www.odoo.com/...	10%
14	Memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (3)	Mahasiswa mampu memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (3)	Kriteria: Tugas kelompok (Project Akhir) Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Konsultasi dan diskusi 3 X 50	Pendekatan: Saintifik Model: Kooperatif Metode: Diskusi, Presentasi dan praktikum 3 X 50	Materi: Modul-modul pada Odoo Pustaka: https://www.odoo.com/...	10%
15	Memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (4)	Mahasiswa mampu memanfaatkan sistem ERP untuk CRM (4)	Kriteria: Tugas kelompok (Project Akhir) Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Konsultasi dan diskusi 3 X 50	Pendekatan: Saintifik Model: Kooperatif Metode: Diskusi, Presentasi dan praktikum 3 X 50	Materi: Modul-modul pada Odoo Pustaka: https://www.odoo.com/...	10%
16	UAS	UAS	Kriteria: UAS Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk, Penilaian Portofolio, Penilaian Praktikum, Tes	UAS		Materi: UAS Pustaka:	10%

Rekap Persentase Evaluasi : Case Study

No	Evaluasi	Persentase
1.	Aktifitas Partisipasif	17.5%
2.	Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	32.5%
3.	Penilaian Portofolio	2.5%

4.	Penilaian Praktikum	2.5%
5.	Praktik / Unjuk Kerja	10%
6.	Tes	35%
		100%

Catatan

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi (CPL - Prodi)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan prodi yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. **CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-Prodi) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. **CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. **Sub-CPMK Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
5. **Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
6. **Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. **Bentuk penilaian:** tes dan non-tes.
8. **Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
9. **Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
10. **Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
11. **Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.

RPS ini telah divalidasi pada tanggal 19 Desember 2024

Koordinator Program Studi S1
Sistem Informasi



I KADEK DWI NURYANA
NIDN 0014048107

UPM Program Studi S1 Sistem
Informasi



NIDN 0008029505

File PDF ini digenerate pada tanggal 16 Desember 2025 Jam 22:57 menggunakan aplikasi RPS-OBE SiDia Unesa

